


ASAL

	TEKUN NASIONAL	
	POLISI KONTIGENSI DAN PEMULIHAN PERKHIDMATAN (PKPP) TEKUN NASIONAL	
	Tarikh Kuat kuasa : 5/06/2024	No. Dokumen : TKPEPK/POLISI/01

# POLISI KONTIGENSI DAN PEMULIHAN PERKHIDMATAN (PKPP) TEKUN NASIONAL

(NO ISU : 02/2024)

D:SAHKAN UNTUK EDARAN	
Tarikh Daftar	7 4 JUN 2024
Tarikh Edaran	7 4 JUN 2024
AP SISTEM % KAEDAH TEKUN	

DISEDIAKAN OLEH :  
PEJABAT TIMBALAN KETUA PEGAWAI EKSEKUTIF  
PENGURUSAN DAN KORPORAT  
TEKUN NASIONAL  
NO. TELEFON : 03-9059 8888  
NO. FAKS : 03-9059 9292  
E-MEL : [bcm@tekun.gov.my](mailto:bcm@tekun.gov.my)



<b>PELAN KONTIGENSI &amp; PEMULIHAN PERKHIDMATAN (PKPP) TEKUN NASIONAL</b>	<b>2024</b>
--	-------------

	KANDUNGAN DOKUMEN	MUKA SURAT
<b>1.0</b>	<b>PENGENALAN</b>	
1.1	Keperluan Melaksanakan Pengurusan Kontigensi & Pemulihan Perniagaan Agensi Kerajaan / Sektor Awam	5
1.2	Budaya Pengurusan Kesyinambungan Perkhidmatan	5
1.3	Skop	6
1.4	Keperluan PKPP di TEKUN Nasional	6
<b>2.0</b>	<b>STRUKTUR PKPP</b>	<b>7</b>
2.1	Komposisi Jawatankuasa	8
2.2	Perkhidmatan Kritikal	9
2.3	Jenis-Jenis Gangguan / Ancaman	9
<b>3.0</b>	<b>PENGURUSAN PELAN</b>	<b>10</b>
3.1	Strategi Pelan Kontigensi & Pemulihan	10
3.2	Penilaian Risiko Bencana / Gangguan	10
3.3	Pembangunan Pelan PKPP	11
	3.3.1 Pelan Tindak Balas Kecemasan (ERP)	11
	3.3.2 Pelan Pemulihan Bencana (DRP)	11
	3.3.3 Pelan Komunikasi Krisis (CCP)	11
	3.3.4 Pelan Pemulihan Operasi & Pentadbiran (AOP)	11
	3.3.5 Pelan Tindakan Bencana Rekod (PTBR)	11
	3.3.6 Terma Rujukan	12

<b>4.0</b>	<b>PELAN SIMULASI</b>	<b>12</b>
4.1	Pengenalan	12
4.2	Objektif	12
4.3	Skop Simulasi	12
4.4	Jenis Simulasi	13
4.5	Langkah-Langkah Melaksanakan Simulasi	13
4.6	Laporan Simulasi	14
<b>5.0</b>	<b>PROSEDUR PELAN TINDAK BALAS KECEMASAN (ERP)</b>	<b>15</b>
5.1	Pengumpulan Maklumat	15
5.1.1	Maklumat Warga Kerja TEKUN Nasional	15
5.1.2	Maklumat Waris Warga Kerja TEKUN Nasional	15
5.1.3	Maklumat Agensi Berkaitan	15
5.2	Prosedur Operasi	16
5.2.1	Prosedur Pengungsian Premis TEKUN Nasional	16
5.3	Prosedur Selepas	17
5.3.1	Pengumuman Penamatan Bencana	17
5.3.2	Tanggungjawab Pasukan	17
<b>6.0</b>	<b>PROSEDUR PELAN KOMUNIKASI KRISIS (CCP)</b>	<b>17</b>
<b>7.0</b>	<b>PROSEDUR PELAN PEMULIHAN BENCANA (DRP)</b>	<b>18-20</b>
<b>8.0</b>	<b>RUMUSAN</b>	<b>21</b>



**1.0 PENGENALAN**

**1.1 Keperluan Melaksanakan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan (PKP) Agensi Kerajaan / Sektor Awam**

- ❖ Arahan Pelaksanaan Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan di Agensi Kerajaan / Sektor Awam adalah berdasarkan kepada Surat Arahan Ketua Pengarah MAMPU dengan Rujukan BPICT.700-4/2/11(3) bertarikh 22 Januari 2010.
- ❖ Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan di Agensi Kerajaan / Sektor Awam adalah bertujuan untuk memastikan fungsi-fungsi kritikal, perkhidmatan, sistem dan proses-proses utama agensi dapat segera dipulihkan dalam masa yang ditetapkan sekiranya berlaku gangguan atau bencana.

**1.2 Budaya Pengurusan Kesenambungan Perkhidmatan**

- ❖ Kejayaan melaksanakan PKP dalam budaya kerja sesuatu organisasi adalah bergantung kepada kefahaman, kesediaan, keintegrasian dan keselarian aktiviti harian dan strategik organisasi dengan keutamaan perkhidmatan organisasi tersebut.
- ❖ Program pembudayaan berterusan perlu dilaksanakan bagi memberi kesedaran kepada anggota organisasi mengenai kepentingan mengekalkan tahap penyampaian dan budaya penyelenggaraan yang baik bagi mengelakkan sebarang gangguan yang boleh menjejaskan perkhidmatan organisasi.
- ❖ PKP perlu diterapkan dalam budaya kerja dan dijadikan sebagai satu nilai teras Agensi Kerajaan / Sektor Awam bagi memastikan :
  - a) Program PKP dibangunkan dengan lebih efisien;
  - b) Keyakinan *stakeholder*, anggota dan pelanggan agensi terhadap keupayaan agensi dalam menangani sebarang gangguan ditingkatkan;
  - c) Peningkatan tahap ketahanan agensi dengan mempertimbangkan impak / kesan PKP dalam keputusan-keputusan yang dibuat di semua peringkat; dan
  - d) Impak dan kebarangkalian berlakunya gangguan diminimumkan.

### 1.3 Skop

- ❖ Pelan Kontigensi dan Pemulihan Perkhidmatan (PKPP) TEKUN Nasional merupakan proses pengurusan holistik yang mengenal pasti ancaman dan risiko, impak ancaman dan risiko tersebut terhadap fungsi kritikal agensi, dan penentuan strategi bagi memastikan perkhidmatan agensi tetap dapat diteruskan walaupun berlaku gangguan atau bencana. PKPP bertujuan meminimumkan risiko berlakunya insiden menerusi Penilaian Risiko. Sekiranya insiden berlaku, maka ia boleh memberi kesan kepada :
  - a) Bangunan dan Kemudahan
  - b) Warga Kerja
  - c) Teknologi dan Komunikasi
  - d) Data
  - e) Rangkaian Bekalan
  - f) Peralatan/Aset
- ❖ Jangka masa baik pulih bagi semua fungsi kritikal seperti di atas adalah serta merta demi keselamatan penghuni dan ketersediaan perkhidmatan khususnya.
- ❖ Fokus dokumen ini adalah melibatkan proses perancangan bagi menghadapi keadaan atau suasana yang tidak dijangka. Polisi ini akan menjadi panduan kepada seluruh warga kerja TEKUN Nasional dengan pelan pelaksanaan bagi proses pemulihan daripada gangguan/bencana yang tidak dijangka atau dalam kecemasan dalam masa yang singkat.

### 1.4 Keperluan PKPP di TEKUN Nasional

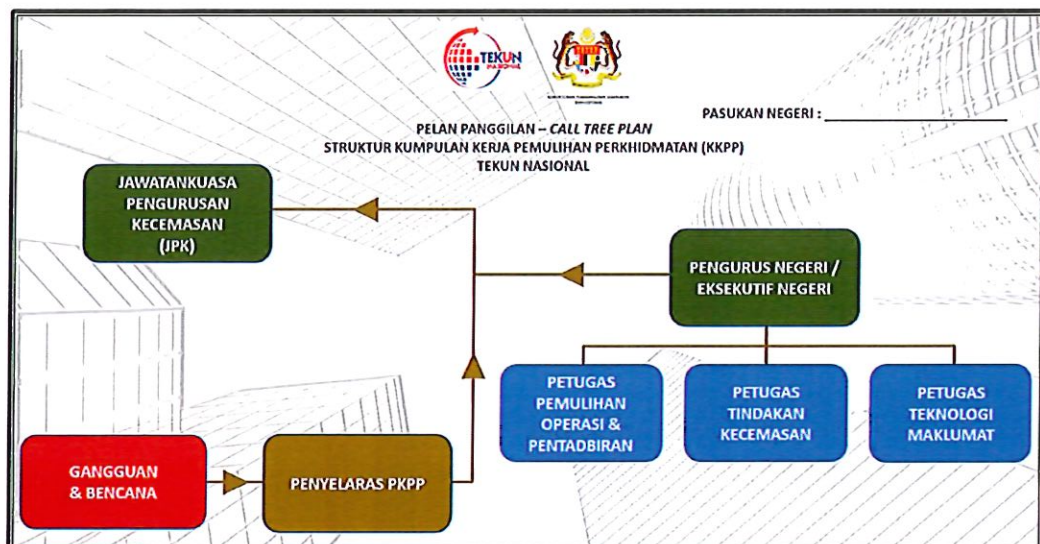
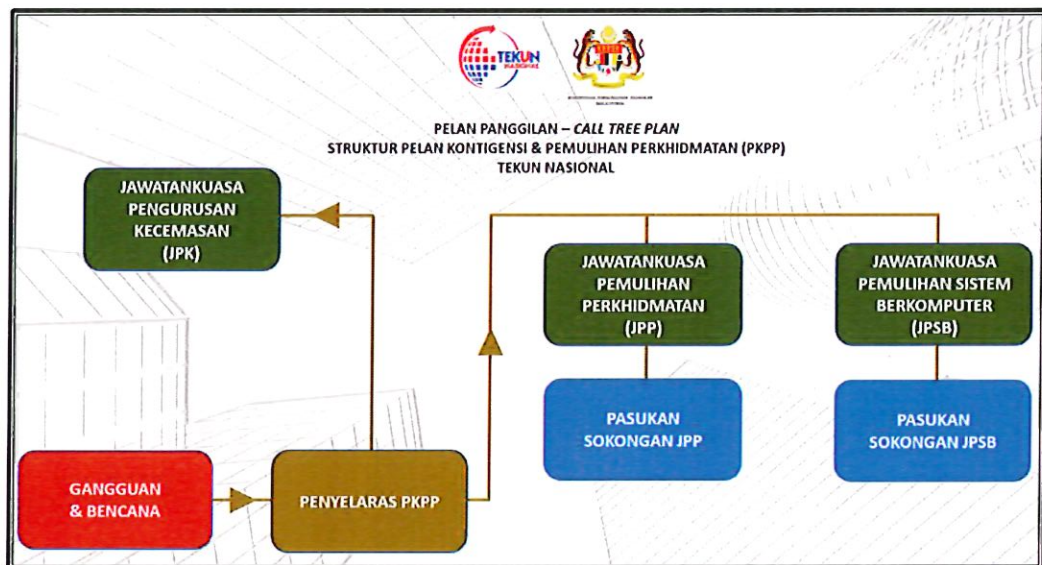
- ❖ PKPP diperlukan untuk tujuan melindungi keselamatan personel, meminimumkan kerosakan sumber kritikal, mengurangkan impak terhadap imej dan reputasi, mengelakkan kehilangan pelanggan dan mematuhi keperluan persijilan ISO 22301 *Business Continuity Management System (BCMS)*. Pelan ini akan dibuat semula secara kerap bagi memastikan semua aspek kritikal berkaitan tugas dan aktiviti TEKUN Nasional telah diambil kira.
- ❖ Sekiranya sebarang prosedur dipinda, adalah menjadi tanggungjawab setiap pegawai bertanggungjawab untuk memaklumkan sebarang pengemaskinian kepada penyedia pelan berkenaan pindaan tersebut, yang kemudiannya akan dikompilasi dan disebar kepada semua pihak yang menyimpan salinan pelan.



Berikut merupakan sebelas (11) domain keselamatan maklumat yang diambil kira iaitu :

1. Polisi Keselamatan ICT
2. Keselamatan Organisasi
3. Pengurusan Aset
4. Keselamatan Sumber Manusia
5. Keselamatan Fizikal dan Persekitaran
6. Pengurusan Operasi dan Komunikasi
7. Kawalan Capaian
8. Perolehan, Pembangunan dan Penyelenggaraan Sistem
9. Pengurusan Pengendalian Insiden Keselamatan ICT
10. Pengurusan Kesyinambungan Perkhidmatan
11. Pematuhan

## 2.0 STRUKTUR PKPP (IBU PEJABAT & NEGERI)



**2.1 Komposisi Jawatankuasa PKPP**

a.) Jawatankuasa Pengurusan Kecemasan (JPK)

- i.) Pengarah Urusan & Ketua Pegawai Eksekutif
- ii.) Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Kewangan)
- iii.) Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Pengurusan & Korporat)
- iv.) Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Operasi)
- v.) Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Pembangunan)

b.) Jawatankuasa Pemulihan Perkhidmatan (JPP)

- i.) Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Kewangan)
- ii.) Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Pengurusan & Korporat)
- iii.) Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Operasi)
- iv.) Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif (Pembangunan)
- v.) Ketua Bahagian Perancangan Strategik – Setiausaha
- vi.) Ketua Bahagian Pembiayaan & Pengurusan Cawangan
- vii.) Ketua Bahagian Penyeliaan Kredit
- viii.) Ketua Bahagian Pembangunan Usahawan
- ix.) Ketua Bahagian Perkhidmatan Korporat
- x.) Ketua Bahagian Pengurusan Kewangan
- xi.) Ketua Bahagian Sumber Manusia
- xii.) Ketua Jabatan Teknologi Maklumat & Komunikasi
- xiii.) Ketua Jabatan Integriti & Pengurusan Risiko
- xiv.) Ketua Jabatan Undang-Undang
- xv.) Ketua Jabatan Pengurusan Pembiayaan
- xvi.) Ketua Jabatan Audit Dalaman
- xvii.) Ketua Jabatan Korporat & Pemasaran

c.) Pasukan Sokongan JPP

- i.) Ketua Jabatan Sumber Manusia
- ii.) Ketua Jabatan Pemantauan & Operasi Cawangan
- iii.) Ketua Jabatan Pentadbiran & Fasiliti
- iv.) Ketua Jabatan Perolehan
- v.) Ketua Jabatan Sistem & Kaedah
- vi.) Ketua Jabatan Akaun & Kewangan

d.) Pasukan Sokongan JPSB

- i.) Ketua Bahagian Perkhidmatan Korporat
- ii.) Ketua Jabatan Teknologi Maklumat & Komunikasi
- iii.) Timbalan Ketua Jabatan Teknologi Maklumat & Komunikasi
- iv.) Pasukan Pengguna (PPg)
- v.) Pasukan Audit IT (PAIT)
- vi.) Pasukan Pembekal (PP)
- vii.) Pasukan Teknikal (PT)
- viii.) Pasukan Keselamatan Sistem (PKS)



- ❖ Pengisytiharan kecemasan dan pengaktifan PKPP hanya boleh dibuat oleh Pengerusi JPK / Ahli Terkanan JPK tidak termasuk Penyelaras PKPP.

## 2.2 Perkhidmatan Kritikal

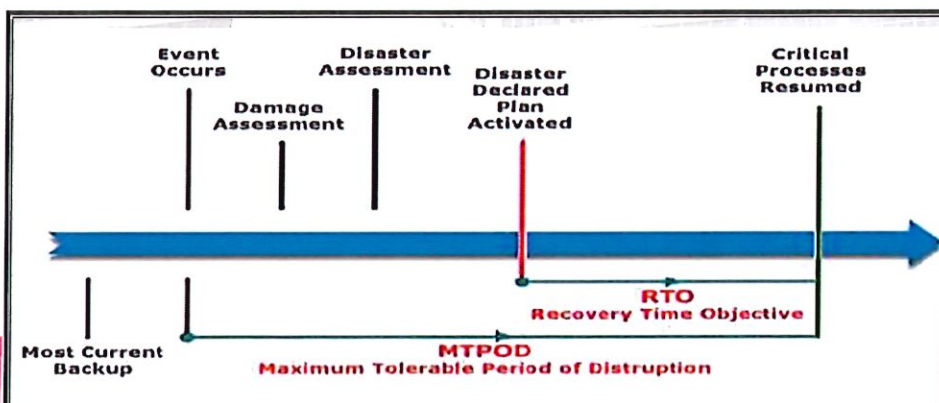
- ❖ Fungsi atau aktiviti di mana aktiviti teras yang dianggap kritikal mengikut susunan keutamaan, perlu dipulihkan segera apabila berlaku gangguan atau bencana dan tidak boleh terganggu sehingga memberi kesan kepada keupayaan organisasi mencapai objektif minimum kesinambungan perkhidmatan.
- ❖ Penentuan Perkhidmatan Kritikal adalah dari pihak-pihak berikut :
  - Stakeholders
  - Piagam Pelanggan
  - Pelanggan
  - Perundangan

## 2.2 Jenis-jenis Gangguan / Ancaman

- ❖ Gangguan atau ancaman boleh menyebabkan kegagalan dalam penyampaian perkhidmatan akibat dari :



- ❖ Lanjutan dari gangguan atau ancaman, objektif masa pemulihan perlu ditentukan dan tempoh masa yang perlu bagi melaksanakan strategi pemulihan adalah seperti berikut :



DISAHKAN UNTUK EDARAN

Tarikh Daftar 14 JUN 2024

Tarikh Edaran 14 JUN 2024

AP SISTEM & KAEDAH TEKUN

### 3.0 PENGURUSAN PELAN

#### 3.1 Strategi Pelan Kesenambungan Perkhidmatan

Strategi	Pengurusan Pelan
Pemantauan	Jawatankuasa / Laporan Bulanan / Naziran / Aduan Pelanggan
Intervansi	Pekeliling / Buku Arahan Keselamatan / Teguran Audit
Mitigasi	Latihan / Bengkel / SOP

#### 3.2 Penilaian Risiko Bencana / Gangguan

Risiko diklasifikasikan melalui tiga (3) cabang utama iaitu :

1. **Kebarangkalian** : kekerapan berlakunya risiko
2. **Ancaman** : Kejadian / tindakan yang mendatangkan bahaya / kerosakan / kemusnahan
3. **Impak** : Akibat berlaku sesuatu kejadian / Tindakan

Kadar Impak	Anggaran Kadar Impak dari Pelbagai Aspek		
Rendah	Sedikit/Tiada gangguan/kerugian	Tidak melibatkan peraturan/undang-undang	<i>Minor</i> /sedikit imej organisasi terjejas
Sederhana	Mejejaskan kecekapan perkhidmatan / prestasi kewangan	Pelanggaran undang-undang teknikal / peraturan	Merosakkan hubungan dengan <i>stakeholders</i> / pelanggan
Tinggi	Menyebabkan gangguan yang serius / kerugian	Pelanggaran undang-undang / peraturan dengan lebih serius	Merosakkan hubungan dengan <i>stakeholders</i> / pelanggan dengan lebih serius



Kebarangkalian	Keterangan
Rendah	Sesuatu kejadian yang jarang berlaku, mungkin sekali setiap tiga (3) tahun
Sederhana	Sesuatu kejadian yang kadang-kadang berlaku, mungkin sekali dalam setahun
Tinggi	Sesuatu kejadian yang kerap berlaku, mungkin beberapa kali dalam setahun

### 3.3 Pembangunan Pelan PKP

#### 3.3.1 Pelan Tindak Balas Kecemasan (ERP)

- Bertindak dengan teratur ketika situasi kecemasan
- Keutamaan adalah untuk menyelamatkan nyawa dan mengelakkan kecederaan
- Apabila keadaan kembali stabil, analisis taksiran kerosakan atau kerugian akan dilaksanakan

#### 3.3.2 Pelan Pemulihan Bencana (DRP)

- Pemulihan infrastruktur dan perkhidmatan kritikal
- Kembali kepada operasi normal

#### 3.3.3 Pelan Komunikasi Krisis (CCP)

- Hala tuju strategik atau penentuan polisi
- Prosedur Komunikasi Krisis – dalaman dan luaran (media)
- Penentuan jurucakap – *stakeholders*, pelanggan dan lain-lain
- Kerjasama dengan pihak luar bagi memulihkan perkhidmatan seperti polis, hospital dan sebagainya

#### 3.3.4 Pelan Pemulihan Operasi & Pentadbiran (AOP)

- Penyeragaman tindakan pengurusan bencana di Ibu Pejabat, Negeri dan Cawangan
- Melindungi dan menjaga kebajikan warga kerjanya yang ditimpa musibah, kemalangan dan kecederaan



#### 3.3.5 Pelan Tindakan Bencana Rekod (PTBR)

- Langkah-langkah pencegahan dan persediaan sebelum, semasa dan selepas berlakunya bencana
- Kembali kepada operasi normal



### 3.3.6 Terma Rujukan

- a) Hubungi pegawai yang bertugas di pondok pengawal keselamatan untuk bantuan. Jika perlu, hubungi agensi-agensinya berikut untuk bantuan :

 	<b>NOMBOR TALIAN KECEMASAN</b> <b>TEKUN NASIONAL - IBU PEJABAT</b>	
LOKASI	MASA	NO. TEL / SAMBUNGAN
BOMBA & PENYELAMAT SUNGAI BESI	24 JAM	999 / 03-90584444
BOMBA & PENYELAMAT BANDAR TUN RAZAK	24 JAM	999 / 03-91312440
BALAI POLIS SUNGAI BESI	24 JAM	999 / 03-90582222
BALAI POLIS ALAM DAMAI	24 JAM	999 / 03-91001222
JABATAN PERTAHANAN AWAM	24 JAM	999
HOSPITAL CANSOLOR TUANKU MUHRIZ (HCTM), BANDAR TUN RAZAK / HUKM	24 JAM	03-91455555
HOSPITAL SERDANG	24 JAM	03-89475555
KLINIK KESIHATAN SUNGAI BESI	WAKTU PEJABAT	03-90549911
JKR WPKL		03-40474400 / 3800
TM		03-22409494
TNB (CUSTOMER SERVICE)		15454
LOBI TEKUN	24 JAM	03-90598899
JMB MAJU LINK - STEVEN SEO	WAKTU PEJABAT	018-2231881

Kemaskini: April 2024

## 4.0 PELAN SIMULASI

### 4.1 Pengenalan

- ❖ Simulasi atau pengujian pelan kesinambungan perkhidmatan TEKUN Nasional bertujuan untuk memastikan Pengurusan Pelan dilaksanakan seperti yang termaktub dalam pelan apabila berlaku gangguan atau bencana.

### 4.2 Objektif Simulasi

- ❖ Objektif pelaksanaan simulasi adalah untuk melatih dan meningkatkan pengetahuan ahli-ahli pasukan PKPP serta menambah baik pelan kesinambungan perkhidmatan pengurusan TEKUN Nasional.

### 4.3 Skop Simulasi

- ❖ Simulasi merangkumi aspek-aspek berikut :

- Melatih dan menguji keupayaan kesemua Pasukan PKPP dalam melaksanakan semua tugas yang ditetapkan dalam pelan kesinambungan perkhidmatan Pengurusan TEKUN Nasional di bawah keadaan gangguan seperti demonstrasi, dan lain-lain;
- Meningkatkan kemahiran pasukan dalam menyelenggara pengurusan tanah.

**4.4 Jenis Simulasi**

Kategori Ujian	Kekerapan
<i>Telephone Notification/Call Tree</i>	Dua (2) kali setahun
<i>Walk through</i>	Selepas pelan siap dan apabila berlaku perubahan peranan ahli pasukan
<i>Integrated</i>	Sekali dalam tempoh 12 bulan
<i>Incident Simulation</i>	Sekali dalam tempoh 12 bulan
<i>Partial Simulation</i>	Sekali dalam tempoh 12 bulan
<i>Full Simulation/Live</i>	Sekali setahun

**4.5 Langkah-langkah Melaksanakan Simulasi**

- a) Menentukan objektif dan skop simulasi
  - Menubuhkan pasukan kerja simulasi
  - Menyediakan terma rujukan pasukan
  - Menentukan peranan dan tanggungjawab
- b) Mewujudkan senario simulasi
  - Mengenal pasti insiden atau ancaman yang mengganggu fungsi kritikal TEKUN Nasional
  - Menyediakan senario insiden atau gangguan bagi tujuan simulasi
- c) Membangun pelan simulasi
  - Menyediakan dokumen pelan simulasi yang lengkap.
  - Menyenaraikan *outcome*/hasil dan kegagalan yang dijangka daripada pelaksanaan simulasi.
  - Menyediakan *fallback* yang perlu dilaksanakan
- d) Melaksana aktiviti pra-simulasi
  - Menyediakan dokumentasi yang diperlukan sebelum pelaksanaan simulasi sebenar iaitu senarai personel yang diperlukan, *handout*, senarai semak fasilitator, agihan peranan dan tanggungjawab, borang maklum balas dan makluman kepada pihak luar.

- e) Melaksana simulasi
  - Taklimat senario simulasi
  - Analisis respon peserta
  - Analisis kesediaan kemudahan
  - Merekod pengamatan
  - Semakan pematuhan kepada pelan kesinambungan Perkhidmatan.
  - Analisis kebarangkalian kegagalan dan pelan *fallback*
  - Perbincangan
  
- f) Melaksana kajian semula pos simulasi
  - Analisis maklum balas dan kajian semula pos simulasi
  - Penilaian keupayaan sumber, kelemahan dan kejayaan simulasi
  - Penentuan pelan tindakan
  - Laporan hasil simulasi – dokumentasi dan post-mortem

#### 4.6 Laporan Simulasi

Laporan simulasi disediakan beserta kandungan berikut :

- a) Pengenalan
- b) Objektif
- c) Skop Simulasi dan Persekitaran
- d) Pendekatan Simulasi
- e) Kriteria Penilaian Simulasi
- f) Hasil Penemuan Simulasi
- g) Maklum Balas daripada Peserta Simulasi
- h) Rancangan Penambahbaikan
- i) Lampiran
  - Senarai ahli pasukan kerja dan golongan sasaran
  - Pelan-pelan terlibat seperti kecemasan / krisis / insiden / komunikasi / pemulihan
  - Pelaksanaan PKPP
  - Senarai semak aktiviti simulasi
  - Strategi pemulihan sistem kritikal
  - Bahan edaran maklumat dan arahan simulasi
  - Senario simulasi
  - Borang penilaian simulasi
  - Hasil analisis terperinci pelaksanaan simulasi
  - Maklum balas dan penilaian pasukan PKPP
  - Senarai kelemahan yang dikenal pasti dan tindakan susulan



**5.0 PROSEDUR PELAN TINDAK BALAS KECEMASAN (ERP)**

- ❖ Prosedur yang perlu dipatuhi sebelum berlaku gangguan atau bencana adalah berkaitan dengan pengumpulan maklumat dan tindakan bagi mempertingkatkan kemahiran dan kesiap siagaan ahli pasukan dan warga kerja TEKUN Nasional dalam menghadapi gangguan/bencana.
- ❖ Pelaksanaan PKPP perlu dibudayakan di kalangan semua warga kerja TEKUN Nasional.

**5.1 Pengumpulan Maklumat**

**5.1.1 Maklumat Warga Kerja TEKUN Nasional**

- ❖ Merujuk kepada maklumat yang diperlukan untuk menghubungi warga kerja TEKUN Nasional apabila berlaku gangguan atau bencana. Maklumat ini perlu sentiasa dikemaskini bagi memastikan warga kerja TEKUN Nasional berkenaan selamat dan senarai ini digunakan juga semasa membuat *head count* di tempat berkumpul.
- ❖ Maklumat warga kerja TEKUN Nasional boleh diperolehi dari Jabatan Sumber Manusia dan disemak semula dengan setiap pegawai untuk pengesahan. Perlu ada indikator bagi menunjukkan pegawai TEKUN Nasional tertentu adalah bertaraf OKU supaya perhatian seperti yang ditetapkan dalam SOP Semasa Berlaku Gangguan atau Bencana dipatuhi.

**5.1.2 Maklumat Waris Warga Kerja TEKUN Nasional**

- ❖ Maklumat waris warga kerja TEKUN Nasional diperlukan untuk dihubungi apabila berlaku gangguan atau bencana yang melibatkan warga kerja TEKUN Nasional berkenaan. Maklumat ini diperlukan oleh Pasukan Komunikasi Krisis bagi memaklumkan keadaan warga kerja TEKUN Nasional berkaitan jika perlu dan juga bagi mendapatkan maklumat di mana warga kerja TEKUN Nasional tersebut berada seandainya tidak dapat dikesan. Maklumat ini perlu sentiasa dikemaskini.

**5.1.3 Maklumat Agensi berkaitan**

- ❖ Maklumat agensi berkaitan diperlukan apabila berlaku gangguan atau bencana.

5.2 Prosedur Operasi

5.2.1 Prosedur Pengungsian Premis TEKUN Nasional

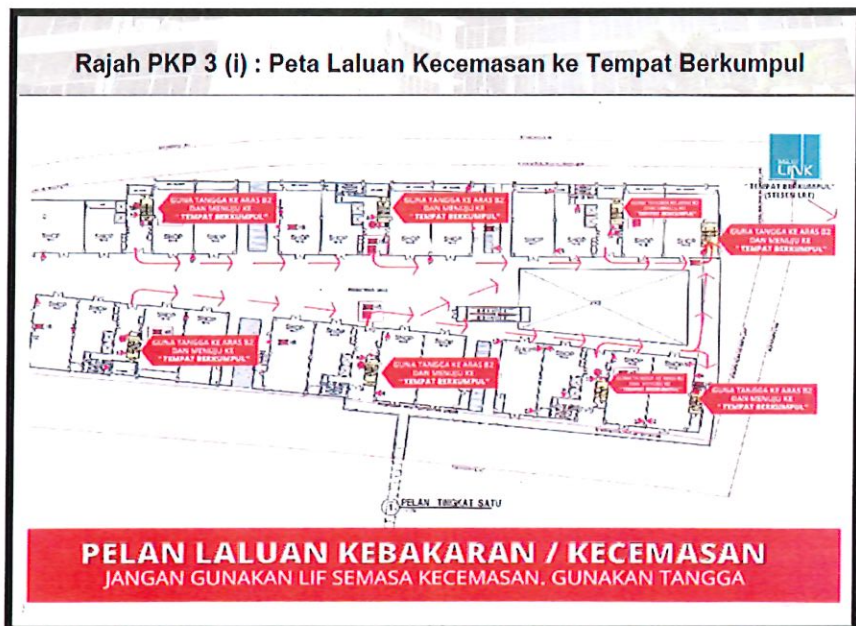
a) Tempat Berkumpul (Assembly Point)

Telah ditentukan di Perkarangan Stesen LRT Bandar Tasik Selatan.



b) Peta Laluan Kecemasan ke Tempat Berkumpul

Peta laluan kecemasan ke tempat berkumpul di Stesen LRT Bandar Tasik Selatan adalah seperti rajah di bawah :



DISAHKAN UNTUK EDARAN	
Tarikh Daftar	14 JUN 2024
Tarikh Edaran	14 JUN 2024
AP. SISTEM & KAEDAH TEKUN	



### 5.3 Prosedur Selepas

Contoh proses selepas berlaku gangguan atau bencana adalah seperti di Rajah PKP 3.

#### 5.3.1 Pengumuman Penamatan Bencana

- ❖ Pasukan Tindak balas Kecemasan (ERT) TEKUN Nasional akan membuat pengumuman rasmi mengenai penamatan kejadian gangguan / kecemasan yang berlaku. Skrip pengumuman adalah seperti berikut :
- ❖ “Kejadian <nyatakan jenis kejadian> telah berjaya diatasi pada <nyatakan masa dan tarikh> dan pihak kami akan mengadakan satu *post mortem* mengenai kejadian ini.”

#### 5.3.2 Tanggungjawab Pasukan

- ❖ Ketua ERT akan mengumpulkan pasukan masing-masing selepas insiden bagi menilai dan mentaksir kerugian (sama ada kewangan atau bukan kewangan) dan menyediakan laporan yang bersesuaian untuk dibentangkan kepada pihak pengurusan kanan TEKUN Nasional. Di samping itu, pasukan ini juga bertanggungjawab untuk menyemak dan meminda (jika perlu) ERP TEKUN Nasional bersesuaian dengan situasi kecemasan yang berlaku.

## 6.0 PROSEDUR PELAN KOMUNIKASI KRISIS

- ❖ Pelan ini menyediakan prosedur untuk mengkoordinasi makluman bagi orang awam, ahli keluarga dan saudara mara warga organisasi mengenai keadaan mereka apabila berlaku gangguan. Pelan ini menerangkan mengenai apa yang perlu dimaklumkan, siapa yang perlu memberi makluman, bila perlu dimaklumkan dan templat yang digunakan untuk memberi makluman.

#### Persediaan Sebelum :

- Tentukan jurucakap
- Sediakan kenyataan media mengandungi butiran seperti simpati terhadap mangsa, bentuk bantuan yang diberikan dan pendirian agensi
- Tentukan cara terbaik untuk sebaran umum (sidang media atau faks)
- Buat persediaan jika di temu ramah
- Pastikan ahli mendapat maklumat terkini



**Persediaan Semasa :**

- Terbuka dan responsif kepada pihak media
- Jawapan hendaklah ringkas, padat dan tepat. Beri lebih tumpuan kepada mangsa krisis
- Berita buruk dimaklumkan dahulu
- Tidak bercakap bagi pihak agensi lain
- Elak daripada membuat spekulasi atau andaian
- Elak dari membuat tuduhan
- Tidak bercakap mengenai perkara yang tidak pasti atau tidak tahu
- Tidak menyebarkan maklumat sulit
- Tidak menjawab '*No Comment*'

**Persediaan Selepas :**

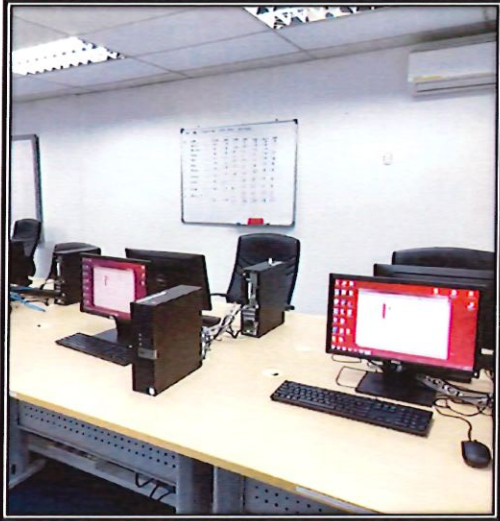
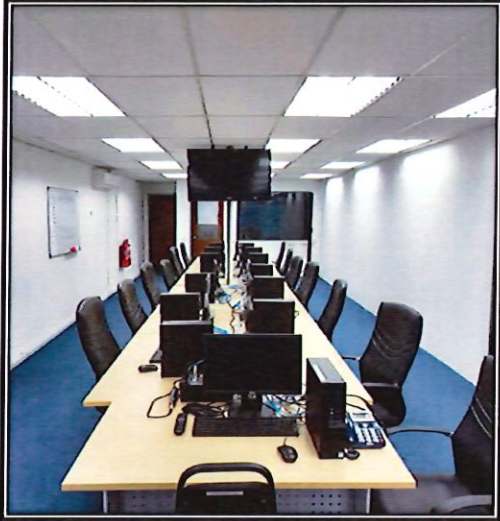
- Segera membetulkan kenyataan salah yang dibuat oleh pihak lain jika ada.
- Fikirkan mengenai *possible outcomes* dan bersedia dengan tentatif respon.
- Bersedia menerima respon dan perubahan keadaan
- Sediakan maklumat terkini kepada pihak media
- Menilai kerja yang telah dilakukan dengan baik dan yang boleh dilakukan dengan lebih baik.

**7.0 PROSEDUR PELAN PEMULIHAN BENCANA**

- ❖ Pelan Pemulihan Bencana atau *Disaster Recovery Plan* merujuk kepada dokumen pelan yang menetapkan sumber, tindakan, tanggungjawab dan data yang diperlukan untuk mengurus proses pemulihan selepas berlaku gangguan dalam perkhidmatan agensi. Pelan ini direka bentuk untuk membantu agensi mengembalikan semula proses perkhidmatan dalam tempoh ditetapkan untuk pemulihan bencana.

❖ Lokasi Pejabat Alternatif TEKUN Nasional :

**DISASTER RECOVERY CENTRE (DRC), SHAH ALAM, SELANGOR**

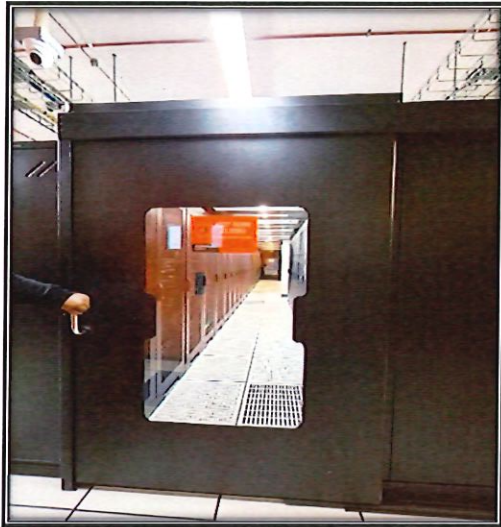


**DATA CENTRE (DC), TEKUN NASIONAL IBU PEJABAT**





DATA CENTRE (DC), CYBERJAYA, SELANGOR



DATA CENTRE (DC), TM BRICKFIELDS, KUALA LUMPUR



Prosedur Sebelum :

- Pejabat alternatif: Merujuk kepada pejabat alternatif dan/atau pusat pemulihan bencana (DRC) yang berbeza dari lokasi asal bagi meneruskan perkhidmatan apabila lokasi asal menghadapi gangguan/bencana.
- Tentukan keperluan sumber
- Tentukan kemudahan alternatif
- *Review cost/benefit*
- Sediakan *onsite and offsite backup and recovery*
- Sediakan maklumat *subject matter expert*

C:SAHKAN UNTUK EDARAN	
Tarikh Daftar	14 JUN 2024
Tarikh Edaran	14 JUN 2024
AP SISTEM & KAEDAH TEKUN	






**Prosedur Selepas dan Pengujian Pelan :**

- Kriteria untuk kembali kepada operasi normal.
- Pengujian dan latihan iaitu dengan menyediakan strategi, melaksana dan kemas kini pelan bila perlu.

**8.0 RUMUSAN**

- ❖ Faktor-faktor kejayaan dalam membudayakan PKPP bergantung kepada :
  - Sokongan padu, komitmen dan hala tuju yang jelas dan berterusan daripada Pengurusan Atasan agensi;
  - Komitmen dan kemahiran daripada pengurus dan personel operasi yang dipertanggungjawabkan melaksanakan PKPP, terlatih dan mencukupi;
  - Bajet yang mencukupi untuk mengurus dan menyelenggarakan pelaksanaan PKPP serta menyokong pelaksanaan program kesedaran yang berterusan;
  - Penggunaan teknologi terkini yang bersesuaian dalam melaksanakan PKPP; dan
  - Sistem pengurusan rekod yang bersepadu dan efisien.
  
- ❖ PKPP perlu diwujudkan segera dengan peruntukan bajet yang minima, pelaksanaan *back up* yang baik, memantapkan peranan dan tanggungjawab pasukan, strategi perancangan yang berkesan serta memanfaatkan teknologi baru dalam memastikan strategi pemulihan boleh dilaksanakan.

Disediakan oleh :	Disemak oleh :	Diluluskan oleh :
 ..... Nama : Mohd Zaheer bin Ramli Jawatan : Pegawai Eksekutif Pejabat Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif Pengurusan Dan Korporat Tarikh : 5/6/24	 ..... Nama : Eddy Nor Iswan bin Ismail Jawatan : Penyelaras PKPP Pejabat Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif Pengurusan Dan Korporat Tarikh : 5.6.2024	 ..... Nama : Haji Roshaimi bin Harun Jawatan : Timbalan Ketua Pegawai Eksekutif Pengurusan Dan Korporat Tarikh : 5/6/2024